Office of the Commissioner of Official Languages

1984–85 Estimates

Part III

Expenditure Plan

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. Part III provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Further guidance on locating the information contained in each Part can be found in the "Guide to the Estimates of the Government of Canada".

Part III volumes are being phased in over a four year period. Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with the Main Estimates.

© Minister of Supply and Services Canada 1984

Available in Canada through

Authorized Bookstore Agents
and other bookstores

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada, K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1985-III-32
ISBN 0-660-52492-9

Canada: $6.00
Other countries: $7.20

Price subject to change without notice

1984-85 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of
Official Languages

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document, and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

This Plan is divided into three sections. Section I presents an overview of the program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that form the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the program more fully.

Section I is preceded by extracts from Part II of the Estimates in order to provide continuity with the other Estimates documents.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section and a financial summary in Section I provides cross-references to the more detailed information found in Section II. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 4

Section I
Program Overview

A. Highlights 5
B. Financial Summary by Activity 6
C. Background 6
   1. Introduction 6
   2. Legal Mandate 7
   3. Program Objective 7
   4. Program Organization for Delivery 8
D. Planning Perspective
   1. Environment 9
   2. Initiatives 9
   3. Program Effectiveness 10

Section II
Analysis by Activity

A. Complaints and Audits 12
B. Information 15
C. Policy Analysis and Liaison Services 18
D. Administration 21

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditures by Object 23
   2. Personnel Expenditures 24
B. Cost Analysis 25

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $9,231,000 in support of the 1984-85 Office of the Commissioner of Official Languages Program. The remaining expenditures, estimated at $763,000, will be made under existing statutory authority.

Financial Requirements by Authority

	ESTIMATES		
	1984-85 $	1983-84 $	Change $
Budgetary			
Vote 15 - Commissioner of Official Languages - Program expenditures	**9,231,000**	8,751,000	480,000
Statutory - Salary of the Commissioner of Official Languages	**85,000**	80,000	5,000
Statutory - Contributions to Employee Benefit Plans	**678,000**	684,000	(6,000)
Total Program	**9,994,000**	9,515,000	479,000

Section I
Program Overview

A. Highlights

For the present budget year, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) Program has established the following goals:

- to analyse the approximately 1,200 complaints that will be received in order to take appropriate corrective action by providing additional information to those dealing with the OCOL and suggesting suitable measures to the agencies at fault (see page 9);

- to evaluate the official languages performance of federal institutions and agencies and suggest corrective action to improve their performance (see page 10);

- to encourage federal institutions to make progress in achieving their linguistic objectives by ensuring regular follow-up activities to remind them of their obligations and commitments under the Act (see page 10); and

- to review the youth programs through which the OCOL seeks to sensitize young Canadians to official language issues and to encourage them to adopt a more open attitude toward the other official language community (see page 10).

B. Financial Summary by Activity

Figure 1: Financial Summary by Activity ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Change	For Details See page
Complaints and Audits	3,108	2,723	385	12
Information	3,174	3,036	138	15
Policy Analysis and Liaison Services	1,679	1,202	477	18
Administration	2,033	1,861	172	21
	9,994	8,822	1,172	
Authorized person-years	133	133		

The $1.2 million increase in resources requested for 1984-85 is due mainly to the following factors: in all activities, salaries and other operating costs have risen as a result of inflation ($400,000); additional operating funds ($200,000) are needed to strengthen liaison activities in the regional offices; and under-utilization ($600,000) of the budget for the 1983-84 fiscal year.

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Each year, the Commissioner submits to Parliament a statement relating to the conduct of his office and the discharge of his duties.

Three other agencies carry out activities which complement those of the Office of the Commissioner of Official Languages:

- Treasury Board Secretariat develops government policies with respect to official languages and controls their implementation;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions; and
- the Secretary of State promotes minority language education and second language education, supports the efforts of official language minorities and provides translation and interpretation services to the federal government.

2. Legal Mandate

Section 25 of the Official Languages Act describes the Commissioner's mandate as follows: "It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada and, for that purpose, to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to him and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act".

Thus, the Commissioner essentially has a threefold role:

- first, he is the protector of the language rights of individuals or groups who believe that their rights have not been respected by a federal agency;

- second, he is an auditor general who ensures that all federal agencies are applying the Act properly and, at the same time, determines the progress they are making in the area of language reform; and

- third, he is a spokesperson on language reform issues, sensitizing Canadians to their linguistic rights and encouraging everyone to adopt more open attitudes toward the other official language and the community which speaks it.

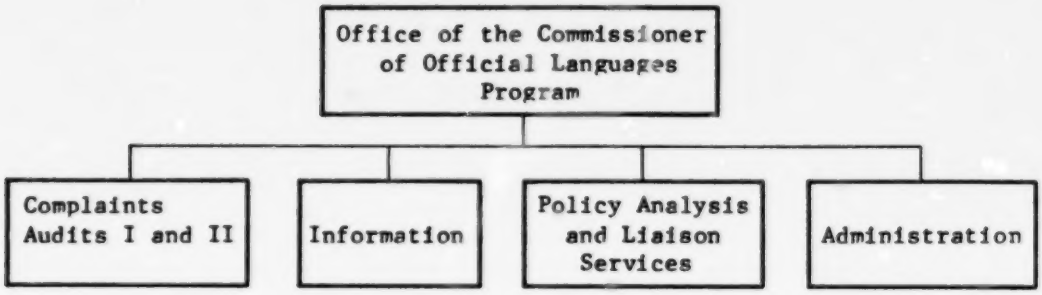
3. Program Objective

The objective of the Office of the Commissioner of Official Languages is "to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act" in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada.

4. Program Organization for Delivery

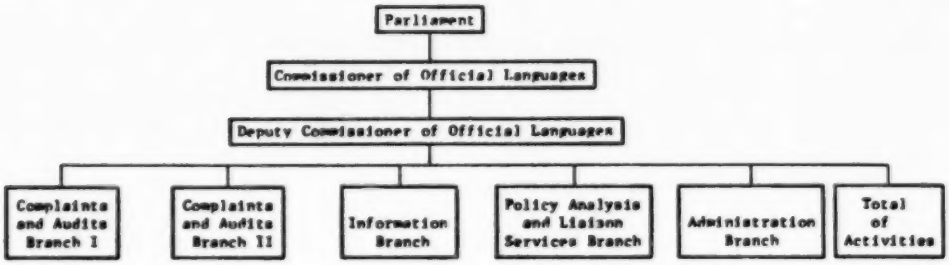
Activity Structure: The Office of the Commissioner of Official Languages Program comprises four activities, as shown in Figure 2:

Figure 2: Activity Structure



Organizational Structure: The Office of the Commissioner of Official Languages has five branches. The terms of reference of these branches correspond to the activities shown in Figure 3. Headquarters are in Ottawa. In addition, there are five regional offices in Moncton, Montreal, Sudbury, Winnipeg and Edmonton. These offices come under the Policy Analysis and Liaison Services Branch.

Figure 3: 1984-85 Resources by Organization/Activity ($000)



	Complaints and Audits Branch I	Complaints and Audits Branch II	Information Branch	Policy Analysis and Liaison Services Branch	Administration Branch	Total of Activities
Complaints and Audits	1,589	1,519				3,108
Information			3,174			3,174
Policy and Liaison				1,679		1,679
Administration					2,033	2,033
Total	1,589	1,519	3,174	1,679	2,033	9,994
Person-Years	30	30	16	24	33	133

D. Planning Perspective

1. Environment

The planning of the Commissioner's Office takes account of both his statutory responsibilities and the general evolution of all official languages programs within the society to which they relate.

Under the terms of the Official Languages Act, the Commissioner's Office must be capable of examining and acting upon all valid complaints against federal institutions. A thorough review of the linguistic performance of the federal government also entails regular and timely audits of all institutions on the basis of a five-year cycle. Both the complaint and audit activities must be supported by the formulation of recommendations, wherever appropriate, that can be the subject of up to one hundred specific follow-ups annnually.

The Commissioner's Office must also be in a position to analyze and react to changes in demographic and other language-related information that might bear upon amendments to the Official Languages Act, on the demand for federal services or on educational and other linguistic provisions across the country.

Similarly, the inclusion of language rights in the Canadian Charter of Rights and Freedoms not only reflects a growing awareness of language issues among Canadians but generates additional requests for information and assistance from the Commissioner's Office.

Government programs, too, have entered a new phase in which federal institutions are to play a more active role in providing services to minority clients or creating a more equitable language-of-work environment; the Commissioner's Office, having encouraged this attitude, is increasingly called upon to facilitate the revised approach.

The creation of a Special Joint Committee of the Senate and of the House of Commons to examine and reinforce the observations and recommendations of the Commissioner's Office has further increased public interest in the official languages program and calls for ongoing exchanges of information between the Office and the Committee.

2. Initiatives

- in order to fully assume its responsibilities for protecting the linguistic rights of Canadians, the OCOL has established a control system for the reception, investigation and follow-up of the complaints received each year. This new tool will ensure regular contacts with those using our services and systematic reminders to the institutions concerned. In this way, the population is better informed, receives information systematically on matters of concern and

is kept abreast of progress in complaint investigations. Moreover, institutions are encouraged to accelerate the process of correcting violations brought to their attention (see page 12);

- language audits are conducted each year in some thirty federal institutions, in order to bring to their attention both shortcomings and progress in applying the Act. All institutions are visited under a five-year plan and as required by situations which may arise. Specific recommendations are made following discussion with the organizations concerned. A review of the five previous years is also carried out to detect problems and provide for immediate action on neglected situations. The ultimate objective is to be able to report to Parliament on the willingness of the institutions to comply with the Act (see page 12);

- to avoid being confined to a purely critical role, the OCOL has developed a method to ensure standardized, periodic follow-ups. The Office can thus ensure that the corrective action suggested in the audits, or as a result of complaints, has been taken in a manner suited to the institution concerned, with consideration being given to constraints of time, organizational changes and staff availability (see page 12); and

- the Office, in consultation with a Committee composed of educators recommended by the Council of Ministers of Education, Canada, will review its present information programs for young Canadians between the ages of seven and seventeen, and will update the "Explorations" and "Oh! Canada 2" kits in light of the evaluations which have been carried out and the opinions it receives from those concerned. It will also continue its efforts to make this sector of the population aware of the bilingual nature of the country, the universality of English and French, and the field of language in general (see page 15).

3. Program Effectiveness

In the spring of 1982 the Commissioner, understanding that there was no universally accepted indicator for accurately measuring the effectiveness of institutions such as the Office of the Commissioner of Official Languages, asked the Auditor General to conduct an integrated audit of the operations of the OCOL. Until the results of this audit have been analysed and acted upon, the following criteria may be used to provide some idea of the effectiveness of the present OCOL Program:

- the number of complaints resolved in relation to the number of complaints received (see Section II.A);

- the increase in the number of audits and studies conducted (see Section II.A);

- gradual improvement in the ability of federal institutions to communicate with Canadians in the official language of their choice and to afford their employees the choice of English or French as a language of work, as revealed through OCOL's linguistic audits;

- the increase in the number of requests for information and information material on language matters as well as the increase in the number of letters and documents sent out in response to these requests or as part of an active campaign. Requests come from individuals and agencies across Canada, as well as from educators and young people interested in official languages. Through the distribution of kits, the OCOL has managed to reach, in each province, a number of young people proportional to the total number of young people in the target age groups (see 1981 Annual Report); and

- the results of surveys and studies done to determine the reactions of the public to certain information documents. During the budget year 1980-81, the Ontario Institute for Studies in Education evaluated the "Explorations" and "Oh! Canada 2" kits for young people. These evaluations confirmed the pertinence and success of these programs and enabled the OCOL to make certain corrections or improvements. A survey conducted in 1983-84 of the readers of the magazine Language and Society also made it possible to assess the relevance of this publication and plan subsequent issues. Further details (including conclusions of the study) will be forthcoming.

Section II
Analysis by Activity

A. Complaints and Audits

Objective

To ensure compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act by:

- investigating complaints dealing with language rights; and
- conducting audits and follow-ups in federal institutions to monitor the implementation of the Official Languages Act.

Resource Summary

The Complaints and Audits Activity accounts for 31% of the total Program expenditures. Personnel expenditures account for 94% of expenditures of this activity.

Figure 4: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Complaints and Audits	3,108	60	2,723	63	385	(3)

Description

Complaints: This function is related to the Commissioner's role as ombudsman. Each year, he receives a varying number of complaints (in 1982-83, some 1,300) from individuals who feel that their language rights have not been respected by the federal government. An investigation must be conducted in each case and, if necessary, recommendations concerning appropriate corrective measures must be made to the institutions at fault and the implementation of these recommendations must be monitored.

Audits: A linguistic audit is a thorough examination of the way in which an institution fulfils its obligations under the Official Languages Act in terms of its organization, the services it provides to its publics, the opportunities it affords its employees to work in the language of their choice, and the hiring practices it uses to ensure that there is equitable participation of anglophones and francophones.

The methodology used in these audits includes the standard techniques, such as individual interviews with the institution's staff and clients, direct observation, surveys, and studies of files and administrative procedures.

The observations and recommendations of the audit reports are discussed with the institution concerned and periodic follow-ups are conducted in order to determine whether the shortcomings brought to light have been remedied.

Performance Information/Resource Justification

Two main indicators are used to measure performance. The first is the number of persons assigned to the investigation of complaints in relation to the number of complaints resolved. This number varies from year to year, depending on the number of complaints received and their nature. The second indicator is the number of audits or studies conducted. This figure is based on the scope of the audits and studies to be conducted. Since the same people work on complaints investigations and audits, if fewer complaints are received, more time can be spent on audits. The number of audits and studies conducted during a year depends on these two indicators and on the availability of staff (the number of vacancies, for example). Figures 5 and 6 give these two indicators for the years 1979 to 1984.

Figure 5: Number of Complaints Resolved in Relation to the Number of Person-Years Allocated to this Activity

Years	Number of Complaints Resolved	Number of Person-Years Assigned to the Investigation of Complaints
1980-81	1,673	23
1981-82	1,696	23
1982-83	1,337	18
1983-84	1,200*	17*
1984-85	**1,200***	**17***

* Projection

Figure 6: Number of Audits and Studies Conducted in Relation to the Number of Person-Years Allocated to this Activity

Years	Number of Audits and Studies Conducted	Average Number of Person-Years Assigned to an Audit or Study
1980-81	22	1.2
1981-82	17	1.7
1982-83	23	1.65
1983-84	27*	1.4*
1984-85	**30***	**1.4***

* Projection

B. Information

Objective

To encourage recognition of both official languages by:

- providing information on the provisions and the spirit of the Official Languages Act and on the role of the Commissioner in its implementation; and
- encouraging a positive public reaction to the linguistic duality of Canada and to the country's language resources in general.

Resource Summary

The expenditures of the Information Activity account for 32% of the total Program expenditures. Personnel expenditures account for 19% of expenditures of this activity.

Figure 7: Activity Expenditures and Person-Years ($000)

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Information	3,174	16	3,036	16	138	-

Description

In addition to producing the Annual Report, the Commissioner's Office makes available to the general public the quarterly magazine Language and Society, as well as a wide variety of publications and audio-visual documents which deal with the Act or are designed to promote language reform. The Office also distributes two kits especially designed to make young people aware of language matters: "Explorations", for young people from 12 to 17 years of age, and "Oh! Canada 2", for children from seven to 12 years of age. A list of information documents is given in the annual report.

In addition to responding to an average of 3,250 monthly one-time requests, the Information Branch maintains a mailing list of individuals and organizations (at present, approximately 6,000 names) interested in receiving regular publications and new materials as they are produced.

This activity also provides limited research and referral services on behalf of individuals and organizations requesting information on various matters pertaining to official languages. The Office makes a special effort to seek out media contact for the Commissioner when he travels outside the National Capital Region. From 1979 to 1983, these media contacts outside the NCR numbered between 45 and 65 a year. In addition, a reference library is open to members of the public wishing to do research.

Performance Information/Resource Justification

The intended long-range result of the Information Activity is to have a Canadian public which is better informed about the Official Languages Act, and which is more receptive to and supportive of language reform.

While attitudinal changes such as these and the various factors contributing to them cannot be measured directly in quantitative terms, the success of this activity can be assessed in various indirect ways such as:

- conducting surveys of readers' reactions to the materials and of the various circumstances under which the materials are used in order to determine their relative effectiveness; and

- measuring the degree of public interest as indicated by the number and origin of requests for information and information materials.

Since 1980-81, the Information Branch has received an average of 3,250 requests each month for information on language matters or for publications from Canadians of all ages. Approximately 10% of these requests required a personal reply while the others were answered by sending documentation. The Branch sent out approximately 54,000 information documents each month in response to these requests. Figure 8 shows the annual volume of letters, telephone calls and visitors received as well as the number of letters and documents sent out in the past four years.

Figure 8: Breakdown by Fiscal Year of the Information Requests Received and Documents Distributed

	1984-85	1983-84	1982-83	1981-82	1980-81
Requests received	38,000[1]	35,000[1]	31,476[2]	34,507	55,968[3]
Documents distributed	850,000[1]	775,000[1]	713,963	652,069	460,098

1 Projection.
2 Decrease due to a six-month interruption in the distribution of the "Explorations" kit.
3 The "Explorations" and "Oh! Canada 2" kits were first distributed in 1980-81, and there were a large number of requests from young Canadians.

In 1984-85, the Branch plans to spend $1,755,000 on activities to make young Canadians more aware of language matters. Within the framework of its general programs, it will also continue its programs for minorities and for public servants.

Figure 9: Breakdown of Operating Expenditures by Programs - from 1980-81 to 1984-85 ($000)

	1984-85 Estimates $	1983-84 Forecast $	1982-83 Expenditures $	1981-82 Expenditures $	1980-81 Expenditures $
1. Programs for young people (youth ages 7 to 17)	1,755	1,704	263	941	800
2. General Programs (all publics)	686	672	366	331	455
3. Other operating costs	110	108	52	36	44
Total	2,551	2,484	681	1,308	1,299

C. Policy Analysis and Liaison Services

Objective

To encourage recognition of each of the official languages by:

- closely following the national linguistic situation and, more specifically, government actions in this area, in order to co-ordinate the positions of the OCOL toward Parliament and the Canadian public; and
- ensuring a permanent presence in various parts of Canada through regional officers and maintaining close contacts with the official language communities, federal and provincial authorities and private organizations.

Resource Summary

The expenditures of the Policy Analysis and Liaison Services Activity account for 17% of the total Program expenditures. Personnel expenditures account for 64% of expenditures of this activity.

Figure 10: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Policy Analysis and Liaison Services	1,679	24	1,202	22	477	2

Description

Policy Analysis: This function requires five person-years and provides the Commissioner and his main associates with advice and analyses concerning official policies, legislation and regulations, and local and special events which could be related to official languages issues. For example, the group analyses any proposed amendments to the Official Languages Act. It also examines documents and studies related to language problems experienced by various sectors of the public and the services provided to the public throughout the country, helps to prepare the Commissioner's speeches and parts I and II of the Annual Report, and responds to information requests requiring special analyses or research.

Liaison Services: This function is carried out by five regional offices. The activities of these offices are co-ordinated from headquarters. This function requires 17 person-years.

The regional offices carry out on-site investigations of a number of complaints and conduct follow-ups at the regional offices of federal institutions. Their main task, however, is the promotion of official languages and language reform. The primary duty of liaison oficers is, therefore, to be as available to interested groups as their numbers and budgets permit.

Performance Information/Resource Justification

A total of 16 officer person-years and 8 support staff person-years are assigned to the tasks of Policy Analysis and Liaison Services. Because both of these responsibilities are by nature polyvalent, it would be misleading to present an exhaustive quantitative attribution of these person-years to the diverse tasks concerned. Instead, the following provides a broad attribution of person-years to major or characteristic responsibilities.

Policy Analysis: In addition to ongoing data collection and analysis, this function comprises a number of quantifiable responsibilities each accounting for from one-quarter to one full person-year for a total of 5 person-years as follows:

- preparation of briefings, speeches and public presentations for the Commissioner and Deputy Commissioner (an average of 100 items per year);
- preparation of correspondence with parliamentarians, federal, provincial and other authorities (approximately 600 items per year);
- analysis of documents, plans and proposals submitted to the Commissioner for comment or follow-up (averaging some 40 per year); and
- coordination of 4 or 5 special projects per year such as the promotion of a Canadian Language Information Network, an activity which brings together parent, trustee and educational representatives from across the country but in which the Commissioner's Office has no financial involvement.

Liaison Services: This function can also be broken down into a number of quantifiable responsibilities which account for a total of 17 person-years spread across 6 different locations. Depending on the size of the office, each of the regional offices:

- records and transmits from 100 to 200 complaints per year and undertakes related investigations or follow-ups in from one-third to one-half of these cases;

- carries out approximately 100 information encounters annually with associations, schools, clubs and the media to explain the Official Languages Act and related policies and activities, and responds to some 100-150 written and oral requests for information and information material annually; and

- each year takes part in 5 or 6 linguistic audits organized from Ottawa or undertakes about 20 smaller-scale linguistic follow-ups at the local level by way of a contribution to the Commissioner's ongoing evaluations of federal departments and agencies.

D. Administration

Objective

To provide the financial, administrative and personnel services needed to carry out the Program.

Resource Summary

This activity comprises the administration of the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner of Official Languages as well as the common support services. The expenditures of the Administration Activity account for 20% of the total Program expenditures. Personnel expenditures account for 67% of expenditures of this activity.

Figure 11: Activity Expenditures ($000) and Person-Years

	Estimates 1984-85		Forecast 1983-84		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Administration	2,033	33	1,861	32	172	1

Description

Financial Services: Administration, design and maintenance of appropriate financial systems and procedures. Related analyses and advice.

Administrative Services: Administration, design and maintenance of administrative systems and procedures. Related analyses and advice.

Personnel Services: Administration, design and maintenance of systems and procedures for personnel administration. Related analyses and advice.

Performance Information/Resource Justification

A global indicator of the performance of this activity is the percentage of expenditures it represents in relation to the overall cost of the Program, since its objective is to offer the best possible services at the lowest cost.

Figure 12: Expenditures of the Administration Branch in relation to total Program Expenditures ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Administration	2,033	1,861	1,660
Program	9,994	8,822	6,659
Percentage	20%	21%	25%

Section III
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 13 shows the expenditures by object of the Office of the Commissioner of Official Languages.

Figure 13: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1984-85	Forecast 1983-84	Actual 1982-83
Personnel			
Salaries and wages	5,299	4,640	4,513
Contributions to employee benefit plans	678	684	701
Goods and services			
Transportation and communications	1,079	646	484
Information	1,299	1,700	222
Professional and special services	1,249	877	479
Rentals	195	95	53
Purchased repair and upkeep	28	49	46
Utilities, materials and supplies	130	76	109
All other expenditures	2	1	1
Total operating costs	9,959	8,768	6,608
Capital	35	54	51
Total expenditures	9,994	8,822	6,659

2. Personnel Expenditures

Figure 14: Authorized Person-Years and Salary Provision

	Authorized Person-Years			Current Salary Range	1984-85 Average Salary Provision
	84-85	83-84	82-83		
Executive	16	14	5	47,960-93,040	62,000
Administrative and Foreign Services					
Administrative Services	53	62	67	13,250-55,226	44,000
Financial Administration	3	-	-	13,193-55,220	37,000
Information Services	7	6	7	12,932-55,220	37,000
Personnel Administration	2	-	-	13,330-60,830	37,000
Program Administration	11	12	13	13,250-55,226	44,000
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	24	23	24	12,316-30,231	23,000
Secretarial, Steno, Typing	17	16	17	12,034-30,425	21,000

The person-year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person-years for the program. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and reclassifications divided by the person-years for the occupational group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

B. Cost Analysis

Figure 15: Net Cost of the Program

	Operating Expenditures 1984-85	Other Costs to be Added*	Net Total Cost	Total 1983-84
Office of the Commissioner of Official Languages Program	9,994	960	10,954	9,736

* Other costs include the cost of accommodation provided by the Department of Public Works and services provided without charge by other departments.

Bureau du Commissaire aux langues officielles

Budget des dépenses 1984-1985

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Le document renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Dans le Guide du Budget des dépenses du gouvernement du Canada, vous trouverez d'autres conseils sur la façon de repérer les renseignements qui paraissent dans chacune des parties.

L'introduction des documents de la Partie III s'échelonne sur une période de quatre ans. Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne le Budget des dépenses principal.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1984

En vente au Canada par l'entremise de nos

agents libraires agréés
et autres librairies

ou par la poste au:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa, Canada, K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1985-III-32 Canada: $6.00
ISBN 0-660-52492-9 à l'étranger: $7.20

Prix sujet à changement sans avis préalable

Budget des dépenses 1984-1985

Partie III

Bureau du Commissaire aux langues officielles

Préface

Le présent plan de dépenses est conçu de façon à servir de document de référence aux députés. Il contient plusieurs gammes de détails visant à répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Ainsi, il comprend trois sections, chacune fournissant plus de détails que la précédente. La section I présente un aperçu du Programme et un résumé de ses plans et de son rendement actuel. Les personnes qui désirent plus de détails trouveront à la section II, pour chaque activité, les résultats prévus et d'autres renseignements clés sur le rendement, qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée d'extraits de la Partie II du Budget des dépenses afin d'assurer une continuité avec les autres documents budgétaires.

Ce document a pour but de permettre au lecteur de repérer facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section; le tableau des besoins financiers présenté à la page 6 comprend des renvois aux renseignements plus détaillés figurant à la section II. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver des détails supplémentaires sur les questions qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 4

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants 5
B. État financier récapitulatif par activité 6
C. Données de base
   1. Introduction 6
   2. Mandat statutaire 7
   3. Objectif du Programme 8
   4. Plan d'exécution du Programme 8
D. Perspective de planification
   1. Contexte 9
   2. Initiatives 10
   3. Efficacité du Programme 11

Section II
Analyse par activité

A. Plaintes et vérifications 13
B. Information 16
C. Analyse des politiques et services de liaison 19
D. Administration 22

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 24
   2. Dépenses en personnel 25
B. Analyse des coûts 26

Extraits de la Partie II
du Budget des dépenses

Autorisation d'affectation de crédits

L'autorisation est demandée de dépenser $9,231,000 pour le Programme du Bureau du Commissaire aux langues officielles. Les autres dépenses évaluées à $763,000 seront effectuées en vertu de l'autorisation statutaire existante.

Besoins financiers par autorisation

	PRÉVISIONS		
	1984-1985	1983-1984	Différence
	$	$	$
Budgétaire			
Crédit 15 - Commissaire aux langues officielles - Dépenses du Programme	**9,231,000**	8,751,000	480,000
Statutaire - Traitement du Commissaire aux langues officielles	**85,000**	80,000	5,000
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**678,000**	684,000	(6,000)
Total du Programme	**9,994,000**	9,515,000	479,000

Section I
Aperçu du Programme

A. Points saillants

Pour la présente année budgétaire, le Programme du Bureau du Commissaire aux langues officielles (BCLO) s'est fixé les objectifs de rendement suivants:

- Analyser les quelque 1,200 plaintes qui seront reçues pour être en mesure d'y apporter les correctifs appropriés aussi bien en informant davantage les personnes qui ont recours au BCLO qu'en suggérant des mesures appropriées aux organismes en défaut (voir page 10).

- Faire le point sur le rendement des institutions et organismes fédéraux au point de vue linguistique et suggérer des correctifs pour améliorer leur rendement (voir page 10).

- Assurer une stimulation aux institutions fédérales pour les faire progresser dans la réalisation de leurs objectifs en matière linguistique en leur rappelant par des suivis réguliers leurs obligations et engagements face à notre Loi (voir page 11).

- Revoir les programmes jeunesse qui permettent au BCLO de sensibiliser les jeunes Canadiens aux questions linguistiques et encourager ces derniers à adopter une attitude plus ouverte envers l'autre collectivité de langue officielle (voir page 11).

B. État financier récapitulatif par activité

Tableau 1: État financier récapitulatif par activité (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévu 1983-1984	Différence	Référence à la page
Plaintes et vérifications	3,108	2,723	385	13
Information	3,174	3,036	138	16
Analyse des politiques et Services de liaison	1,679	1,202	477	19
Administration	2,033	1,861	172	22
	9,994	8,822	1,172	
Années-personnes autorisées	133	133		

L'augmentation de 1.2 million de dollars en ce qui concerne les ressources demandées en 1984-1985 résulte principalement des facteurs suivants: pour toutes les activités, augmentation des salaires, des autres coûts de fonctionnement en raison de l'inflation ($400,000); pour les frais de fonctionnement en vue de renforcer les activités de la liaison dans les bureaux régionaux ($200,000); et une sous-utilisation de ($600,000) des sommes inscrites au Budget pour l'exercice financier 1983-1984.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement une déclaration relative à l'exercice de ses fonctions.

Il y a trois autres organismes qui s'occupent d'activités complémentaires à celles du Bureau du Commissaire aux langues officielles:

- le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore les politiques gouvernementales en la matière et en assure l'application;

- la Commission de la Fonction publique donne la formation linguistique aux fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues;

- le Secrétariat d'État s'occupe de promouvoir l'enseignement de la langue minoritaire ainsi que l'enseignement de la langue seconde, d'épauler les efforts des minorités de langue officielle et de fournir des services de traduction et d'interprétation au gouvernement fédéral.

2. Mandat statutaire

L'article 25 de la Loi sur les langues officielles définit comme suit le mandat du Commissaire:

> "Il incombe au Commissaire de prendre, dans les limites de ses pouvoirs, toutes les mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. À cette fin, il procédera à des instructions, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes reçues par lui, et fera les rapports et recommandations prévus en l'occurrence par la présente loi."

Le rôle du Commissaire comporte donc essentiellement trois facettes:

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des individus ou des groupes qui estiment que leurs droits en la matière n'ont pas été respectés par un organisme fédéral;

- en second lieu, il est un vérificateur qui veille à ce que tous les organismes fédéraux appliquent bien la loi, en même temps qu'il détermine leurs progrès en matière de réforme linguistique;

- en troisième lieu, il est un promoteur de la réforme linguistique, en sensibilisant les Canadiens à leurs droits linguistiques et en encourageant chacun à adopter une attitude plus ouverte envers l'autre langue officielle et la communauté qui la parle.

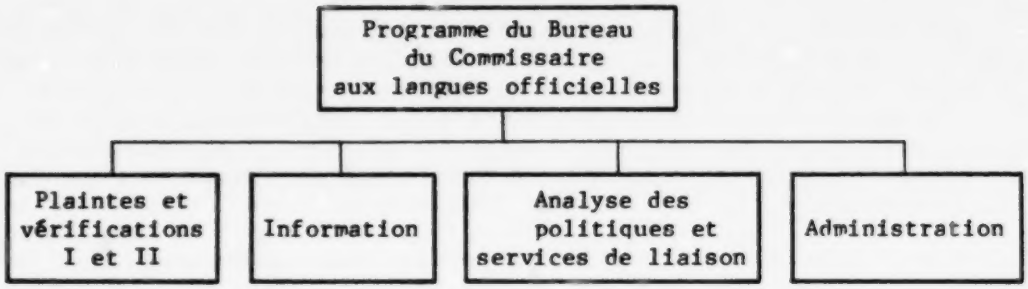
3. Objectif du Programme

L'objectif du Bureau du Commissaire aux langues officielles est "d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et de faire respecter l'esprit et l'intention de la Loi sur les langues officielles" dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

4. Plan d'exécution du Programme

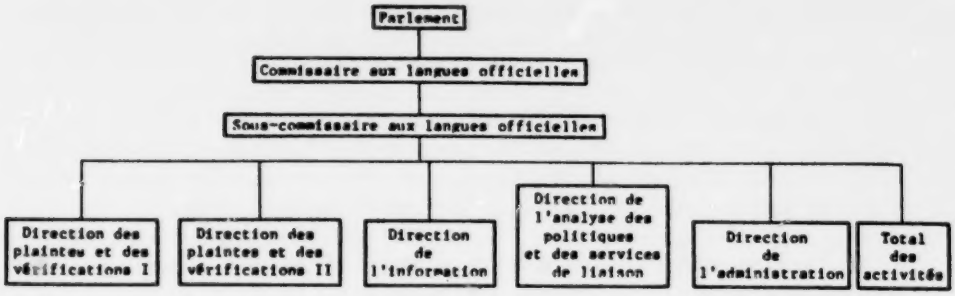
Structure des activités: Le Bureau du Commissaire aux langues officielles se divise en un Programme et quatre activités décrites au tableau 2:

Tableau 2: Structure des activités



Organigramme: Le Bureau du Commissaire aux langues officielles est composé de cinq directions dont les mandats correspondent aux activités illustrées au tableau 3. Son siège est situé à Ottawa. Il possède cinq bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Sudbury, Winnipeg et Edmonton qui relèvent de la Direction de l'analyse des politiques et des services de liaison.

Tableau 3: Ressources pour 1984-1985 par organisation et par activité (en milliers de dollars)



Plaintes et vérifications	1,589	1,519				3,108
Information			3,174			3,174
Politiques et liaison				1,679		1,679
Administration					2,033	2,033
Total	1,589	1,519	3,174	1,679	2,033	9,994
Années-personnes	30	30	16	24	33	133

D. Perspective de planification

1. Contexte

Au Bureau du Commissaire, on fait la planification en tenant compte à la fois des responsabilités imposées à l'organisme par la Loi et de l'évolution générale de tous les programmes de langue officielle dans leur contexte social.

En vertu de la Loi sur les langues officielles, le Bureau du Commissaire doit être en mesure d'étudier toutes les plaintes fondées qui sont portées contre des institutions fédérales et d'y donner suite. De plus, un cycle quinquennal de vérifications linguistiques pertinentes de toutes les institutions fédérales fait partie intégrante du processus d'examen rigoureux de l'administration fédérale. Ces activités d'instruction de plaintes et de vérifications linguistiques sont complétées par la formulation, au besoin, des recommandations qui peuvent donner lieu chaque année à près d'une centaine de mesures de rappel.

Le Commissaire aux langues officielles doit aussi être en mesure d'analyser les données démographiques et tout autre renseignement ayant trait à la situation linguistique et de s'adapter aux variations qui peuvent avoir des effets sur les modifications à la Loi sur les langues officielles.

De même, les dispositions à caractère linguistique de la nouvelle Charte canadienne des droits et libertés ne reflètent pas seulement l'intérêt croissant de la population canadienne pour les questions de langue, mais entraînera certainement un accroissement du nombre de demandes d'information et d'aide adressées au Bureau du Commissaire.

Les programmes gouvernementaux aussi sont entrés dans une nouvelle phase où les institutions fédérales seront appelées à jouer un rôle plus actif en offrant leurs services aux groupes minoritaires de langue officielle et en rendant plus équitable l'utilisation des deux langues officielles au travail; le Bureau du Commissaire est appelé pour sa part à faciliter la mise en vigueur des mesures préconisées.

La mise sur pied du Comité mixte spécial du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles chargé d'examiner les observations et recommandations du Bureau du Commissaire et de leur donner plus de poids a amené le public à s'intéresser de plus près aux programmes de langues officielles et à créer un échange continu d'information entre le Bureau et ce Comité.

2. Initiatives

- pour assumer pleinement son rôle de protecteur des droits des Canadiens en matière linguistique, le BCLO a mis sur pied un système de contrôle relativement à la réception, à l'instruction et au suivi des plaintes qu'il reçoit chaque année. Grâce à ce nouvel outil de travail, on communique régulièrement avec les personnes qui ont recours à nos services tout en effectuant des rappels systématiques aux institutions visées. Ainsi, la population est mieux renseignée, reçoit des informations sur les questions soulevées de façon systématique et est toujours au courant du progrès des instructions des plaintes. De la même façon, les institutions sont incitées à accélérer le processus de règlement des infractions portées à leur attention (voir page 13);

- des vérifications linguistiques sont effectuées chaque année au sein d'une trentaine d'institutions fédérales afin de leur faire prendre conscience de leurs déficiences ou de leurs progrès dans l'application de la Loi. Toutes les institutions sont visitées suivant un plan quinquennal ou selon les besoins soulevés par les événements de l'heure. Des recommandations précises sont faites après discussion avec les organismes concernés. De plus, une rétrospective des cinq dernières années permet de déceler les problèmes et d'intervenir pour remédier immédiatement aux situations négligées. L'objectif ultime est d'être en mesure de faire rapport au Parlement de la volonté des institutions de se conformer à la Loi (voir page 13);

- pour éviter de se cantonner dans un rôle exclusivement critique, une méthode de suivis uniformisés et périodiques a été mise au point. Ainsi le BCLO s'assure que les correctifs suggérés au cours de vérifications ou à l'occasion de plaintes ont été mis en place et adaptés aux institutions selon les circonstances de temps, de changements organisationnels et de disponibilités en personnel (voir page 13);

- le Bureau, en consultation avec un Comité formé d'éducateurs dont les noms lui ont été suggérés par le Conseil des ministres de l'Éducation du Canada, reverra ses présents programmes d'information pour les jeunes Canadiens de sept à dix-sept ans et renouvellera les trousses "Explorations" et "Oh! Canada 2" à la lumière des évaluations qui en ont été faites et des avis qu'il recevra des intéressés. Il poursuivra ainsi la sensibilisation de ce secteur de la population au caractère bilingue du pays, à l'universalité du français et de l'anglais, et au monde des langues en général (voir page 16).

3. Efficacité du Programme

Conscient du fait qu'il n'existe pas d'indicateurs universellement acceptés permettant de mesurer avec précision l'efficacité des institutions telles que le Bureau du Commissaire aux langues officielles, le Commissaire s'est adressé au printemps de 1982 au vérificateur général pour lui demander de venir effectuer une "vérification intégrée" des opérations du BCLO. D'ici à ce que les résultats de cette vérification aient été analysés et que les mesures qui s'imposent aient été prises, les critères suivants peuvent donner une idée de l'efficacité du programme actuel du BCLO:

- le nombre de plaintes réglées par rapport au nombre de plaintes reçues (voir section II.A);

- l'augmentation du nombre de vérifications et d'études réalisées (voir section II.A);

- l'amélioration graduelle de la capacité des organismes fédéraux à communiquer avec les Canadiens dans leur langue officielle et d'offrir aux employés le choix de travailler en français ou en anglais, comme le révèlent les vérifications linguistiques menées par le BCLO;

- l'augmentation du nombre de demandes de renseignements et du matériel d'information sur des questions linguistiques ainsi que celui du nombre de lettres et de documents envoyés en réponse à ces requêtes ou diffusés de façon active. Les demandes proviennent de toutes les parties du Canada, de

citoyens ou d'organismes, autant que d'éducateurs et de jeunes qui s'intéressent aux questions des langues officielles. La distribution des trousses pour les jeunes a permis de rejoindre dans chaque province un nombre de jeunes qui est proportionnel au nombre de jeunes faisant partie des groupes d'âge visés (voir le rapport annuel de 1981);

- les résultats de sondages et d'études faits pour connaître les réactions du public à certains documents d'information. Des évaluations ont déjà été effectuées concernant des trousses pour les jeunes: Explorations et Oh! Canada 2 au cours de l'année budgétaire 1980-1981 par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (OISE). Elles ont confirmé la pertinence et le succès de ces programmes et ont également permis de leur apporter certaines corrections ou améliorations. Un sondage auprès des lecteurs du périodique "Langue et Société", effectué en 1983-1984, a aussi permis de mesurer la pertinence de la publication et de planifier ses numéros à venir. Détails supplémentaires (conclusion de l'étude) à venir.

Section II
Analyse par activité

A. Plaintes et vérifications

Objectif

Faire respecter l'esprit et l'intention de la Loi sur les langues officielles en:

- instruisant les plaintes relatives aux droits linguistiques;
- en réalisant des vérifications et des suivis dans les institutions fédérales sur la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de cette activité représentent 31 % des dépenses du Programme. Les dépenses en personnel représentent 94 % des dépenses de cette activité.

Tableau 4: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Plaintes et vérifications	3,108	60	2,723	63	385	(3)

Description

Plaintes: Cette fonction est reliée au rôle d'ombudsman du Commissaire. Chaque année, il reçoit un nombre variable de plaintes (par ex. quelque 1,300 en 1982-1983) émanant de personnes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés par l'administration fédérale. Il faut faire enquête dans chaque cas et, s'il y a lieu, recommander les correctifs appropriés aux institutions fautives et en surveiller la mise en oeuvre.

Vérifications: Une vérification linguistique est un examen approfondi de la façon dont une institution s'acquitte de ses obligations découlant de la Loi sur les langues officielles dans ses structures, dans les services rendus à ses publics, dans les possibilités qu'elle offre à ses employés de travailler dans la langue de leur choix, ou encore dans ses pratiques d'embauche qui devraient assurer aux anglophones et aux francophones une participation équitable.

La méthodologie utilisée comprend le recours aux techniques habituelles, telles que les entrevues individuelles auprès du personnel de l'institution et auprès de ses clients, les observations directes, les questionnaires par échantillonage, l'examen des dossiers et des procédures administratives.

Les observations et recommandations des rapports de vérification sont discutées avec l'institution concernée et font l'objet d'un suivi périodique afin de déterminer si les lacunes mises au jour ont été corrigées.

Données sur le rendement et justification des ressources

Les principaux critères de rendement utilisés consistent en deux indicateurs. Le premier s'exprime par le nombre de personnes affectées à l'instruction des plaintes par rapport au nombre de plaintes réglées. Ce nombre fluctue d'année en année, étant fonction du nombre de plaintes reçues et de leur nature. L'autre indicateur s'établit à partir du nombre de vérifications ou d'études réalisées. Ce chiffre est fonction de l'ampleur des vérifications et des études à effectuer. Étant donné que les mêmes personnes travaillent tantôt à l'instruction des plaintes, tantôt à la réalisation des vérifications, un plus petit nombre de plaintes reçues leur permet de consacrer plus de temps aux vérifications. Le nombre de vérifications et d'études réalisées au cours d'une année est fonction des deux indicateurs et de la disponibilité en personnel (par ex., nombre de postes vacants). Ces deux indicateurs, pour les années 1979 à 1984, paraissent aux tableaux 5 et 6.

Tableau 5: Nombre de plaintes réglées par rapport au nombre d'années-personnes affectées à cette tâche

Années	Nombre de plaintes réglées	Nombre d'années-personnes affectées à l'instruction des plaintes
1980-1981	1,673	23
1981-1982	1,696	23
1982-1983	1,337	18
1983-1984	1,200*	17*
1984-1985	**1,200***	**17***

* Projection

Tableau 6: Nombre de vérifications et d'études par rapport au nombre d'années-personnes affectées à cette tâche

Années	Nombre de vérifications et études réalisées	Nombre moyen d'années-personnes utilisées pour une vérification ou une étude
1980-1981	22	1.2
1981-1982	17	1.7
1982-1983	23	1.65
1983-1984	27*	1.4*
1984-1985	**30***	**1.4***

* Projection

B. Information

Objectif

Favoriser la reconnaissance des deux langues officielles, c'est-à-dire:

- fournir de l'information sur les dispositions de la Loi sur les langues officielles, sur son esprit et aussi sur le rôle du Commissaire dans sa mise en vigueur;

- amener le public à adopter une attitude positive face à la dualité linguistique canadienne et aussi face aux ressources linguistiques du pays en général.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de cette activité représentent 32 % des dépenses du Programme. Les dépenses en personnel représentent 19 % des dépenses de cette activité.

Tableau 7: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Information	3,174	16	3,036	16	138	-

Description

En plus du rapport annuel, le Bureau du Commissaire met à la disposition du grand public le trimestriel "Langue et Société" ainsi que toute une gamme d'imprimés et de documents audio-visuels portant sur la Loi ou visant à stimuler la réforme linguistique. Le Bureau diffuse également deux trousses conçues spécialement pour sensibiliser les jeunes aux questions linguistiques: "Explorations" pour les jeunes de 12 à 17 ans et "Oh! Canada 2" pour ceux de 7 à 12 ans. La liste de ces documents d'information est donnée dans le rapport annuel.

Outre qu'elle répond chaque mois à quelque 3,250 demandes de renseignements et de documentation (moyenne mensuelle des quatre dernières années), la Direction de l'information tient une liste de distribution des particuliers et organismes (environ 6,000 noms

actuellement) désireux de recevoir les publications périodiques ou nouvelles dès leur parution. Elle offre aussi des services restreints de recherche et d'orientation aux organismes et aux particuliers qui demandent de l'information sur les différentes questions liées aux langues officielles. Une attention particulière est apportée à la recherche de contacts entre les médias et le Commissaire lorsqu'il se déplace à l'extérieur de la région de la Capitale nationale. Entre 1979 et 1983, entre 45 et 65 contacts avec des médias de l'extérieur de la RCN furent ainsi établis chaque année. Une bibliothèque de référence est ouverte au public qui souhaite faire des recherches.

Données sur le rendement et justification des ressources

À long terme, grâce à l'activité d'information, le public canadien devrait être mieux informé sur la Loi sur les langues officielles et devrait avoir acquis une attitude plus positive face à la réforme linguistique et y donner son appui.

Même si les changements d'attitude escomptés et les différents facteurs qui les entraînent ne peuvent pas être mesurés directement en termes quantitatifs, le succès de l'activité peut être évalué de différentes manières indirectes comme:

- la conduite de sondages sur les réactions des lecteurs aux documents et l'étude de leurs différents contextes d'utilisation afin d'en déterminer l'efficacité relative;

- l'évaluation du degré d'intérêt du public au moyen du nombre et de la provenance des demandes de renseignements et de documents d'information.

Depuis 1980-1981, la Direction de l'information a reçu en moyenne, chaque mois, quelque 3,250 demandes de renseignements sur des questions linguistiques ou pour des publications, provenant de Canadiens de tous âges. Quelque 10 % ont exigé une réponse personnelle et les autres l'envoi de documentation. La Direction a expédié en réponse à ces demandes, chaque mois, quelque 54,000 documents d'information. Voir le tableau ci-dessous pour le volume annuel de lettres, d'appels téléphoniques et de visiteurs reçus ainsi que celui de lettres et documents distribués depuis quatre ans.

Tableau 8: Répartition par exercice financier des demandes de renseignements reçues et des documents distribués

	1984-1985	1983-1984	1982-1983	1981-1982	1980-1981
Demandes reçues	38,000[1]	35,000[1]	31,476[2]	34,507	55,968[3]
Documents distribués	850,000[1]	775,000[1]	713,963	652,069	460,098

1 Projection.
2 Baisse attribuable à une interruption de six mois de la distribution de la trousse "Explorations".
3 Année de lancement des trousses "Explorations" et "Oh! Canada 2"; nombre élevé de demandes provenant de jeunes Canadiens.

En 1984-1985, la Direction prévoit consacrer $1,755,000 à la sensibilisation des jeunes Canadiens aux questions linguistiques. Elle poursuivra également, dans le cadre de ses programmes généraux, ses programmes visant les minoritaires et les fonctionnaires.

Tableau 9: Répartition des dépenses de fonctionnement selon les programmes, de 1980-1981 à 1984-1985 (en milliers de dollars)

	1984-1985 Budget des dépenses $	1983-1984 Prévues $	1982-1983 Dépenses $	1981-1982 Dépenses $	1980-1981 Dépenses $
1. Programmes jeunesse (jeunes de 7 à 17 ans)	1,755	1,704	263	941	800
2. Programmes généraux (tous les publics)	686	672	366	331	455
3. Autres frais de fonctionnement	110	108	52	36	44
Total	2,551	2,484	681	1,308	1,299

C. Analyse des politiques et services de liaison

Objectif

Encourager la reconnaissance de chacune des langues officielles:

- en suivant de près la situation linguistique nationale et plus particulièrement les interventions gouvernementales à cet égard afin de coordonner les positions du Bureau vis-à-vis du Parlement et du public canadien;
- en assurant, par le biais d'agents régionaux, une présence permanente dans diverses parties du Canada et en entretenant des contacts suivis avec les collectivités de langue officielle, les autorités fédérales et provinciales et des groupes privés.

État récapitulatif des ressources

Les dépenses de cette activité représentent 17 % des dépenses du Programme. Les dépenses en personnel représentent 64 % des dépenses de l'activité.

Tableau 10: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Analyse des politiques et services de liaison	1,679	24	1,202	22	477	2

Description

Analyse des politiques: Cette fonction requiert cinq années-personnes et consiste à alimenter le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses concernant les politiques officielles, la législation et la réglementation, ainsi que les événements locaux et spéciaux qui pourraient être reliés à la question linguistique. Ainsi, à titre d'exemple, le groupe fait l'analyse de toute proposition ayant trait aux modifications à la Loi sur les langues officielles. Il examine aussi des études et documents relatifs aux problèmes linguistiques émanant des différents secteurs du public et des services publics offerts dans l'ensemble du pays, aide à préparer les discours du

Commissaire et du Sous-commissaire, ainsi que les parties I et II du rapport annuel et répond aux demandes de renseignements nécessitant une recherche ou une analyse spéciale.

Services de liaison: La fonction de liaison est exercée par cinq bureaux régionaux, dont les activités sont coordonnées à partir du siège du BCLO. Cette fonction requiert 17 années-personnes.

Ces bureaux procèdent à l'instruction sur place d'un certain nombre de plaintes et à la réalisation de suivis auprès des bureaux régionaux des institutions fédérales. Leur principale raison d'être demeure cependant la promotion des langues officielles et de la réforme linguistique. Le principal devoir des agents de liaison est donc d'être aussi disponibles envers les groupes intéressés que leur nombre et leur budget le permettent.

Données sur le rendement et justification des ressources

Au total, 16 années-personnes (agents) et huit années-personnes (soutien) sont consacrées aux tâches de l'analyse des politiques et de la liaison. Les deux composantes de cet élément étant polyvalentes, une attribution quantitative complète des années-personnes entre les différentes tâches serait trompeuse. C'est pourquoi, la liste donnée ci-dessous ne reflète qu'une répartition générale des années-personnes entre les activités ou sous-activités.

Analyse des politiques: En plus du regroupement et de l'analyse permanente des données, cette fonction englobe un certain nombre d'activités quantifiables dont chacune nécessite entre un quart et une année-personne, soit au total cinq années-personnes:

- préparation de documents d'information, de discours et d'exposés pour le Commissaire et le Sous-commissaire (en moyenne 100 textes par année);
- préparation de la correspondance envoyée aux parlementaires, et aux dirigeants fédéraux, provinciaux ou autres (environ 600 articles par année);
- analyse de documents, de plans et de propositions présentés au Commissaire pour commentaire ou suivi (en moyenne 40 demandes par année);
- coordination de quatre ou cinq projets par année, par exemple, la promotion d'un Réseau canadien d'information linguistique, projet qui regroupe des parents, des mandataires et des représentants du secteur de l'éducation de tout le pays (le Bureau du Commissaire n'a cependant aucun engagement financier dans ces projets).

Services de liaison: Cette composante peut aussi être divisée en un certain nombre d'activités quantifiables nécessitant au total 17 années-personnes réparties en six endroits différents. Selon sa taille, chaque bureau régional doit:

- enregistrer et transmettre de 100 à 200 plaintes par année et entreprendre les enquêtes ou les mesures de rappel voulues dans le cas d'un tiers à la moitié des cas;

- mener chaque année environ 100 réunions d'information avec des associations, des écoles, des clubs et des médias pour expliquer la Loi sur les langues officielles de même que les politiques et les activités qui s'y rattachent et répondre annuellement à quelque 100 à 150 demandes de renseignements ou de documents d'information, soit écrites, soit orales;

- prendre part chaque année à cinq ou six vérifications linguistiques organisées au Bureau principal à Ottawa et entreprendre environ 20 mesures de suivi sélectif au niveau local pour contribuer aux évaluations continues des ministères et organismes fédéraux par le Commissaire.

D. Administration

Objectif

Fournir les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme.

État récapitulatif des ressources

Cette activité comprend l'administration des bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles ainsi que les services de soutien communs. Les dépenses de cette activité représentent 20 % des dépenses du Programme. Les dépenses reliées au personnel représentent 67 % des dépenses de cette activité.

Tableau 11: Dépenses de l'activité (en milliers de dollars) et années-personnes

	Budget des dépenses 1984-1985		Prévues 1983-1984		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration	2,033	33	1,861	32	172	1

Description

Services financiers: Administration, conception et maintien de systèmes et procédés financiers appropriés. Conseils et analyses connexes.

Services administratifs: Administration, conception et maintien de systèmes et procédés administratifs. Conseils et analyses connexes.

Services de personnel: Administration, conception et maintien de systèmes et procédés reliés à l'administration du personnel. Conseils et analyses connexes.

Données sur le rendement et justification des ressources

Un indicateur global de la performance de cette activité est le pourcentage des dépenses qu'elle représente par rapport au coût global du Programme, puisque son objectif est d'offrir les meilleurs services possibles au moindre coût.

Tableau 12: Comparaison entre les dépenses de la Direction de l'administration et celles du Programme (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Administration	2,033	1,861	1,660
Programme	9,994	8,822	6,659
Pourcentage	20 %	21 %	25 %

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Le tableau 13 présente les dépenses par article du Bureau du Commissaire aux langues officielles.

Tableau 13: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1984-1985	Prévues 1983-1984	Réelles 1982-1983
Personnel			
Traitements et salaires	5,299	4,640	4,513
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	678	684	701
Biens et services			
Transports et communications	1,079	646	484
Information	1,299	1,700	222
Services professionnels et spéciaux	1,249	877	479
Location	195	95	53
Achat de services de réparation et d'entretien	28	49	46
Services publics, fournitures et approvisionnements	130	76	109
Toutes autres dépenses	2	1	1
Total des dépenses de fonctionnement	9,959	8,768	6,608
Capital	35	54	51
Total des dépenses	9,994	8,822	6,659

2. Dépenses en personnel

Tableau 14: Années-personnes autorisées et provision pour le traitement

	Années-personnes autorisées			Échelle de traitement actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1984-85
	84-85	83-84	82-83		
Direction	16	14	5	47,960-93,040	62,000
Administration et service extérieur					
Services administratifs	53	62	67	13,250-55,226	44,000
Gestion des finances	3	-	-	13,193-55,220	37,000
Services d'information	7	6	7	12,932-55,220	37,000
Gestion du personnel	2	-	-	13,330-60,830	37,000
Administration des programmes	11	12	13	13,250-55,226	44,000
Soutien administratif					
Commis aux écritures et aux règlements	24	23	24	12,316-30,231	23,000
Secrétariat, sténographie, dactylographie	17	16	17	12,034-30,425	21,000

La colonne des années-personnes présente la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et reclassifications, divisée par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

B. Analyse des coûts

Coût net du Programme.

Tableau 15: Coût net du Programme

	Dépenses de fonctionnement 1984-1985	Ajouter autres coûts*	Coût net total	Total 1983-1984
Programme du Bureau du Commissaire aux langues officielles	9,994	960	10,954	9,736

* Les autres coûts comprennent les frais de locaux fournis par le ministère des Travaux publics et des services fournis gratuitement par d'autres ministères.

POOR

QUALITY

ORIGINAL